

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor yang menentukan kepuasan pengunjung pada pertunjukkan musik Soundrenaline 2014 dan mengkonfirmasi apakah faktor-faktor kepuasan pada pertunjukkan musik dalam penelitian sebelumnya masih relevan digunakan pada saat ini. Objek yang diambil adalah Soundrenaline 2014 di Surabaya.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *SPSS 18 untuk windows*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan jenis *convenience sampling*. Data diperoleh secara langsung dari responden yang memenuhi karakteristik populasi yang ditentukan dengan menyebarkan kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 200 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan sound merupakan faktor yang paling menentukan kepuasan dan dari 6 dimensi yang terdapat 18 pernyataan pada penelitian sebelumnya masih relevan digunakan untuk penelitian saat ini.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, Musik, Pertunjukkan Musik.

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to identify the factor that determine customer satisfaction on a live musical performance Soundrenaline 2014 and to confirm whether the customer satisfaction factors on live musical performance in the previous research are still relevant to be used. The object of this study was Soundrenaline 2014 on Surabaya.*

*Data processing was performed by using SPSS 18 for Windows. The sampling technique used was non-probability sampling with sampling type convinience. Data obtained directly from respondents who meet the characteristics specified population by distributing questionnaires. The samples used in this study was 200 respondents.*

*The results of this study indicate that sound is the best factor that determine satisfaction and the 6 factors with 18 items in previous research are still relevant to be used for nowadays study.*

*Key words: Customer Satisfaction, Music, Live Musical performance.*

